

# Oplegnotitie GEMMA e-proces Inkomens- en Maatschappelijke Ondersteuning

<<concept; verbeteringen noodzakelijk en welkom>>

## **Introductie**

Deze oplegnotitie geeft een kort overzicht van de scope, achtergrond en uitgangspunten van het GEMMA e-proces *Inkomens- en Maatschappelijke Ondersteuning (IMO)*. Het GEMMA e-proces Inkomens- en Maatschappelijke Ondersteuning is een generiek procesmodel voor gemeenten. Door het gebruik van rollen kan iedere gemeente dit procesmodel vertalen naar zijn of haar eigen situatie en eventueel aanvullen met gedetailleerde procesmodellen of werkinstructies voor stappen als “bepalen recht obv. verzoek”.

Het procesmodel is opgesteld op basis van de GEMMA Procesarchitectuur Dienstverlening (<http://www.egem-iteams.nl/proces-en-informatiearchitectuur>). De modelleringstaal die is gebruikt is de Business Process Modeling Notation, BPMN (v1.0). Dit is een internationale standaard voor het modelleren van processen die ook door de NORA wordt voorgeschreven. Meer informatie en uitleg over de wijze van modelleren kunt u vinden in de GEMMA Procesarchitectuur Dienstverlening.

## **Totstandkoming & historie**

Het GEMMA e-proces Inkomens- en Maatschappelijke Ondersteuning is opgesteld in samenwerking met het gemeentelijke samenwerkingsverband VELDA ([www.veldagemeenten.nl](http://www.veldagemeenten.nl)). Dit samenwerkingsverband bestaat uit de gemeente Vlaardingen, Ede, Leidschendam-Voorburg, Delft en Alphen aan den Rijn. Dit proces is gemodelleerd door de voor VELDA trekkende gemeente Leidschendam-Voorburg met ondersteuning vanuit EGEM i-teams. Hierna is het e-proces middels enkele workshops gegeneraliseerd en goedgekeurd door de overige VELDA-gemeenten en is het door EGEM i-teams gecontroleerd op consistentie met de procesarchitectuur.

## **Achtergrond Proces Inkomens- en Maatschappelijke Ondersteuning**

Het proces inkomens- en maatschappelijk ondersteuning heeft als doel het verstrekken van verschillende producten/diensten bij een gemeente. Hieronder vallen zowel producten op het gebied van inkomensondersteuning (bv. “uitkeringen”), als maatschappelijke ondersteuning (bv. “WMO”).

Het proces voor deze producten verloopt identiek. Eerst komt een klant bij de gemeente met het verzoek om ondersteuning (al dan niet volledig gearticuleerd & gespecificeerd). Hierna wordt de situatie van de klant bepaald (indiceren), waarna op basis van deze situatiebepaling kan worden bekeken waar de klant recht op heeft. Hierna kan worden overgegaan op het financieel of in natura overmaken van de ondersteuning.

## **Scope Proces**

Het proces inkomens- en maatschappelijke ondersteuning omvat een groot aantal verschillende gemeentelijke producten en diensten.

Onder andere de volgende gemeentelijke zaaktypen vallen onder het proces inkomens- en maatschappelijke ondersteuning: *WWB uitkering levensonderhoud*, *IOAW Inkomensvoorziening Oudere Arbeidsongeschikte Werklozen*, *IOAZ Inkomensvoorziening Oudere Arbeidsongeschikte Zelfstandigen*, *Langdurigheidstoelage*, *Bijzondere Bijstand minima*, *Bijzondere Bijstand WWB Gerechtigden*, *WMO-voorzieningen*, *Kinderopvang (Minima)*.

Het inkomens- en maatschappelijke ondersteuningsproces bij de gemeente maakt vaak deel uit van de SUWI-keten, waarin naast de Gemeentelijke Sociale Diensten ook nog het UWV en het UWV werk-

bedrijf (voormalig CWI) betrokken zijn. Dit proces gaat enkel over het gemeentelijke deel. De processen van het UWV en het UWV werkbedrijf vallen buiten scope.

Binnen de gemeente komen nog meerdere producten en diensten voor die gerelateerd zijn aan het proces inkomens- en maatschappelijke ondersteuning, maar hier niet onder vallen.

Voorbeelden hiervan zijn:

- *Schuldhelpverlening*: hieruit volgt geen beschikking, maar een bemiddeld akkoord tussen klant en schuldeisers;
- *Inburgering*: hiervoor doet de klant geen verzoek, maar dit is verplicht en hij/zij krijgt hiervoor een oproep;
- *Jongeren aanpak*: dit is gericht op het activeren en in kaart brengen, niet op het bepalen van individuele ondersteuning;
- *Re-integratie*: hieruit volgt een trajectplan, waar (tijdelijke) inkomens- en maatschappelijke ondersteuning deel van kunnen uitmaken.

## ***Specifieke Uitgangspunten Proces Inkomens- en Maatschappelijke Ondersteuning***

- Er is gekozen om het zakenbeheer bij de orchestratorrol te beleggen, zodat deze zorg kan dragen voor een unieke zaakregistratie over de verschillende kanalen heen. Verzoeken worden dus pas als zaak geregistreerd als de minimale benodigde gegevens bekend zijn (identificatie aanvrager, indicatie mbt. wensen/behoefte).
- Een klant kan zijn of haar verzoek voor inkomens- of maatschappelijke ondersteuning enkel via één van de synchrone kanalen (balie, telefoon of internet) indienen. Per post is niet mogelijk.
- Omdat veel van deze producten met elkaar samenhangen en een klant vaak recht op meerdere producten tegelijk heeft, of zelfs het recht op product x afhankelijk is van het recht op product y, gaat het proces er vanuit dat meerdere producten tegelijk kunnen worden aangeboden.
- Uniek aan het proces inkomens- en maatschappelijk ondersteuning is dat het object van behandeling geen dossier of aanvraag, maar een 'persoon' is. Hierdoor is er geen toets op indieningsvereisten nodig, maar moet de situatie van de klant bekeken worden ("Indiceren").
- Het procesmodel gaat enkel over het aanvragen van inkomens- en Maatschappelijke Ondersteuning en niet over het periodiek uitbetalen hiervan.
- Het klantcontact en het bepalen van een recht zijn bewust van elkaar gescheiden, zodat er sprake is van een aanvraag, niet van een 'onderhandeling'.
- Tijdens het indiceren zal er vaak een contact zijn (op afspraak) tussen een specialist en de aanvrager. Dit kan in het kader van maatschappelijke ondersteuning ook op locatie plaatsvinden, om bv. te beoordelen of de woonsituatie van de aanvrager aanpassing behoeft. Bij zo'n intakegesprek kunnen ook meerdere specialisten tegelijk aanwezig zijn.

## ***Veelgestelde Vragen***

*Waarom is de toets op de indieningsvereisten niet opgenomen?*

Omdat het proces inkomens- en maatschappelijk ondersteuning erg mens- ipv. aanvraag gericht is, kan bij het indienen van de aanvraag volstaan worden met een identificatie van de klant en een indicatie m.b.t. de wensen/behoefte van de aanvrager. Hierdoor is geen toets op de indieningsvereisten nodig. In plaats hiervan wordt de situatie van de klant in detail onderzocht, het zg. indiceren.

*Waarom is produceren/opmaken niet opgenomen?*

Anders dan bij het vergunningen of subsidieproces, bestaat een beschikking in het proces inkomens- of maatschappelijk ondersteuning niet uit een set bepalingen die opgesteld en op elkaar afgestemd moet worden. Iemand komt echter wel of niet in aanmerking voor (een) bepaalde vorm(en) van inkomens of maatschappelijke ondersteuning.

*Waarom heeft een specialist klantcontact?*

Bij processen als vergunningen of subsidies, waarbij de indieningsvereisten scherp gedefinieerd kunnen worden, heeft een specialist bij een aanvraag die voldoet aan de indieningsvereisten geen extra informatie en dus geen klantcontact nodig voor het behandelen van de aanvraag. Bij inkomens- en maatschappelijke ondersteuning is dit niet wenselijk of zelfs mogelijk. Men wil graag zien “welk vlees men in de kuip heeft”, of kan niet van een klant verwachten een gedetailleerde situatieschets van de woonsituatie op basis waarvan het recht op bv. een traplift ondubbelzinnig kan worden bepaald, op te leveren.

*Kunt u mij het bronbestand van het proces sturen?*

Op verzoek kunnen wij u het bronbestand (MS Visio) sturen. Dit kunt u gebruiken om uw gemeentespecifieke processen op te baseren. Hierbij dient echter wel steeds naar de originele versie verwezen worden, en moet worden aangegeven wat er veranderd is, zodat altijd zichtbaar is hoe nieuwe modellen staan t.o.v. het standaard procesmodel.

***Vragen en opmerkingen?***

Hebt u vragen of opmerkingen over dit e-proces of over de procesarchitectuur? Laat het ons dan weten op [egemprocessen@ictu.nl](mailto:egemprocessen@ictu.nl).